

21 ноября 2016 г.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №2»

1. Общие положения.

1.1. Правила посещения поликлиники (далее - Правила) для пациентов поликлиники ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №2» (далее - Поликлиника) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Поликлинике при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинским обслуживанием. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику.

1.3. Правила посещения поликлиники включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, листов нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок установления режима работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила посещения Поликлиники размещаются на информационном стенде у регистратуры Поликлиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Поликлиники.

2. Основные понятия.

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

2.1. **Медицинская услуга**- медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.2. **Медицинская помощь**- комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.3. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.4. **Посетитель Поликлиники**- физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники для которого Поликлиника не является местом работы.

2.5. **Лечащий врач**- врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике.

3. Права и обязанности пациентов Поликлиники.

3.1. Пациент имеет право на:

3.1.1. Выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.5. Получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.1.7. Получение информации от врача о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

3.1.8. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.9. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.10. Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

3.1.11. Отказ от медицинского вмешательства;

3.1.12. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

3.1.13. Получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние здоровья пациента медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

3.1.14. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

3.1.15. Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.1.16. Обращение, в установленном Поликлиникой порядке, с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором пациенту оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;

3.1.17. Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Соблюдать режим работы Поликлиники;

3.2.2. Соблюдать правила посещения Поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;

3.2.3. Соблюдать требования пожарной безопасности;

3.2.4. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим: при посещении диагностических и лечебных кабинетов пользоваться сменной обувью или бахилами; верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

3.2.5. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.6. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.2.7. Находясь на лечении, соблюдать рекомендации лечащего врача, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;

3.2.8. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.2.9. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

3.2.10. Своевременно являться на прием или предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

3.2.11. Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

3.2.12. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.2.13. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

3.2.14. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;

3.2.15. Посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

3.2.16. Бережно относиться к имуществу Поликлиники;

3.2.17. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу поликлиники;

3.2.18. Соблюдать правила запрета курения в поликлинике.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

3.3.1. Проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.3.2. Оставлять без присмотра крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.3.3. Находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;

3.3.4. Употреблять пищу в коридорах и других помещениях;

- 3.3.5. Курить у входа в поликлинику, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;
- 3.3.6. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- 3.3.7. Громко разговаривать, шуметь, хлопнуть дверями;
- 3.3.8. Выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- 3.3.9. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.3.10. Размещать в помещениях и на здании Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- 3.3.11. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- 3.3.12. Находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- 3.3.13. Запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

4.1.1. Оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

4.1.2. Нарушения в работе при оказании медицинской помощи, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

4.1.3. Преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

4.1.4. Нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

4.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.9. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

5.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

6. Порядок выдачи справок, листов нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

6.3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

6.4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдаётся в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больным не был освидетельствован врачом.

6.6. При наличии медицинских показаний к оказанию высокотехнологичной медицинской помощи лечащий врач Поликлиники оформляет направление в медицинскую организацию для оказания высокотехнологичной медицинской помощи на бланке Поликлиники, которое должно быть написано разборчиво от руки или в печатном виде, заверено личной подписью лечащего врача, личной подписью главного врача (уполномоченного лица), печатью лечащего врача, печатью поликлиники и содержать сведения, установленные Приказом Министерства здравоохранения РФ от 2 декабря 2014 г. N 796н «Об утверждении Положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи»

6.7. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в истории болезни (амбулаторной карте) и в листке нетрудоспособности.

6.8. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты в течение трех дней. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты в течение десяти дней.

6.9. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.10. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. Порядок установления режима работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами.

7.4. Прием населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде.

7.5. Режим работы поликлиники и график работы врачей утверждается главным врачом Поликлиники.

8. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи; основанием для оказания платных медицинских услуг

является добровольное волеизъявление пациента (законного представителя пациента) и согласие пациента приобрести медицинскую услугу на возмездной основе за счет средств пациента;

8.2. Предоставление платных медицинских услуг гражданам регламентируется Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и Положением о кабинете платных медицинских услуг;

8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно;

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги;

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы;

8.6. Оплата любых услуг в Поликлинике производится с использованием контрольно-кассового аппарата;

8.7. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах в Поликлинике и на сайте Поликлиники. Пациенты за информацией по платным медицинским услугам вправе обращаться к регистратору и медицинскому персоналу поликлиники.

9. Ответственность посетителей поликлиники за нарушение настоящих Правил

9.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны Поликлиники или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации

Согласовано:

Заместитель главного врача
по медицинской части _____/Т.А. Ельчанинова/

Специалист
по гражданской обороне _____/В.С. Фильчаков/

Юрисконсульт _____/А.В.Веретин/